



УНИВЕРЗИТЕТ ПРИВРЕДНА АКАДЕМИЈА У НОВОМ САДУ

Факултет за економију и инжењерски менаџмент у Новом Саду

ОБРАЗАЦ ЗА ПИСАЊЕ ИЗВЕШТАЈА О ОЦЕНИ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ/ДОКТОРСКОГ УМЕТНИЧКОГ ПРОЈЕКТА

-обавезна садржина-

I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ
<p>1. Датум и орган који је именовано комисију</p> <p>Наставно-научно веће Факултета за економију и инжењерски менаџмент у Новом Саду је дана 21.05.2020. године донело одлуку број 10/4-7-5 о именовању Комисије за писање извештаја о оцени докторске дисертације кандидата мр Владимира Шиповаца, под називом „Улога електронских сервиса у развоју јавних сервиса Републике Србије“ у доле наведеном саставу.</p> <p>2. Састав комисије са знаком имена и презимена сваког члана, звања, назива уже научне области за коју је изабран у звање, датума избора у звање и назив факултета, установе у којој је члан комисије запослен:</p> <p>1. Проф. др Драган Солеша, редовни професор, ужа научна област квантитативне методе и информациони системи, 27.04.2011. Факултета за економију и инжењерски менаџмент Универзитета Привредна академија у Новом Саду, председник комисије.</p> <p>2. Проф. др Радован Владисављевић, ванредни професор, ужа научна област Пословна и међународна економија, изабран 17.04.2019. на Факултету за економију и инжењерски менаџмент у Новом Саду, Универзитета Привредна академија у Нови Сад, ментор.</p> <p>3. Проф. др Синиша Фајт, редовни професор, ужа научна област: Електротехника, изабран 27.02.2018. године, Факултет електротехнике и рачунарства, Свеучилиште у Загребу - члан комисије.</p>
II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ
<p>1. Име, име једног родитеља, презиме: Владимир (Данило) Шиповац</p> <p>2. Датум и место рођења, општина, Република: 30.09.1981. год., Нови Сад, Република Србија</p> <p>3. Датум одбране, место и назив мастер тезе: 26.06.2013. год., Нови Сад, Европска централна банка</p> <p>4. Научна област из које је стечено академско звање мастер: Економске науке – Мастер Економиста</p> <p>5. Приказ научних стручних радова са оценом:</p> <p>M14 :</p> <p>1. Владимир Шиповац, Дејан Логарушић, Далибор Крстинић, (2020). <i>Питања контроле квалитета прехрамбених производа, међународна искуства и извозне шансе Србије</i>, Тверской государственной технической университет (ТвГТУ) при участии Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ), . ISSN Тверь, Россия.</p> <p>2. Крстинић, Далибор., Шиповац, Владимир., Логарушић, Дејан., (2019). <i>Medieval law in Serbia</i>, Международная академия финансовых технологий, журнал «Актуальные проблемы экономики, социологии и права»– международное издание. ISSN 2226 – 1990, Ставропольский край, 357502 г. Пятигорск, ул. Красная 7, Россия, стр. 7-12.</p> <p>3. Шиповац., Р, Маркович, М, Шиповац, В, (2018), РОЛЬ КАЧЕСТВА ФИНАНСОВОЙ И БУХГАЛТЕРСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫМ СЕКТОРОМ ЭКОНОМИКИ, УДК 311.216:334.724, Международной научной конференции (04–05 декабря 2018, г. Тверь), ISBN 978-5-91504-066-2</p> <p>M51 :</p> <p>1. Шиповац,Р., Логарушић, Д., Шиповац, В., (2019). Економски и социјални ефекти пореза на имовину, часопис Правни живот- број 11,Београд, ,ТОМ III, UDK 34(497.11) (05) YU ISSN 0350-0500, стр. 104-114.</p>

2. Рајаковић Мијаиловић Ј., Шиповац, В. (2016). Феномени и појавни облици корупције у јавном сектору, *Култура полиса*, Институт за европске студије, Београд.

M52 :

1. Шиповац, В. (2015). Оспособљавање запослених захтевима тржишта Европске уније, *Свет Рада*, Еко центар, Београд.
2. Шиповац, Р., Шиповац, В. (2015). Документација и обележавање возила у друмском саобраћају, *Право теорија и пракса*, Привредна академија, Нови Сад.
3. Шиповац, Р., Рајаковић Мијаиловић Ј., Шиповац, В. (2016). Трошкови непроизводних услуга и прецизирање измена начина обрачуна опорезивог и неопорезивог износа, *Право теорија и пракса*, Привредна академија, Нови Сад.
4. Шиповац Р., Тепавац Р., Шиповац В. (2015). КОМПЬЮТЕРЫ И ТЕХНОЛОГИИ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ, [АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЭКОНОМИКИ, СОЦИОЛОГИИ И ПРАВА](#), [Международная академия финансовых технологий](#) , Пятигорск.

M31 :

1. Шиповац, Р., Шиповац, В. (2012). Финансиско правне обавезе привредних друштава у ликвидацији, “ IX Међународни научни скуп, *Zbornik referata naučnog skupa*, Univerzitet Privredna akademija, Нови Сад.
2. Šipovac, R., Nikolić A., Šipovac V. (2012). *Tax evasion as a consequence of the taxation system and taxation competitiveness*, 12-я Международная научно-практическая конференция Экономика, социология и право в современном мире: проблемы и поиски решений. Медовиј, А. Е. (ur.), Ministarstvo obrazovanja i nauke Ruske federacije, Международная академия финансовых технологий, Пятигорск.
3. Ožegović L., Šipovac, R., Šipovac, V. (2012). *Ulaganje u obrazovanje preduzetnika i primena merodavnog prava*, Učenje o preduzetništvu, Entrepreneurial learning, Book Of Proceedings, Novi Sad.

M33 :

1. Шиповац, В. (2012). *Развој и примена електронског учења*, Научни скуп Технолошке иновације генератор привредног развоја, Савез иноватора Републике Српске, Бања Лука.

III НАСЛОВ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ/ДОКТОРСКОГ УМЕТНИЧКОГ ПРОЈЕКТА:

Улога електронских сервиса у развоју јавних сервиса Републике Србије

IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ/ДОКТОРСКОГ УМЕТНИЧКОГ ПРОЈЕКТА:

Докторска дисертација кандидата Владимира Шиповаца, под насловом " Улога електронских сервиса у развоју јавних сервиса Републике Србије" састоји се од 245 страница, у којих је садржано девет поглавља као и поглавље о коришћеној литератури и биографији аутора. У раду је наведено 155 релевантних референци, цитираних према међународном стандарду Америчког психолошког друштва (енгл. American Physiological Association - APA), чији је преглед дат у десетом поглављу. Дисертација броји укупно 33 табела, 27 слику и 4 прилога.

Садржај

I УВОД

1. Општа разматрања.....	1
1.1. Дефинисање и опис предмета и циља истраживања	4
1.2. Хипотезе истраживања.....	10
1.3. Технике и методе истраживања	11

II ЕЛЕКТРОНСКИ СЕРВИСИ

2. Развој електронских сервиса	15
2.1. Интернет носилац развоја електронских сервиса	17
2.2. Историјски развој интернета.....	18
2.3. Електронско образовање и култура	22
2.4. Електронски потпис.....	26
2.5. Електронски новац	29
2.6. Дигитална лична карта.....	31
2.7. Електронска демократија	32
2.7.1 Електронско тржиште	34
2.8. Електронско здравство.....	35
2.9. Електронска библиотека.....	37
2.10. Електронско правосуђе.....	42
2.10.1 Вредновање садржаја на интернету	43
2.10.2. Појам и карактеристике рачунарског криминала.....	46
2.10.3. Последице рачунарског криминала.....	54
2.10.4. Безбедност електронских сервиса	54
2.10.5. Етичко хаковање	56
2.10.6. Развој ИТ сектора као основ развоја електронских сервиса.....	57
2.10.7. Анализа садржаја портала Е-управе	61

III ЕЛЕКТРОНСКА УПРАВА

3. Е-Управа.....	63
3.1. Визија развоја електронске управе	64
3.2. Стратегија развоја електронске управе.....	66
3.3. Модернизација јавне управе.....	67
3.4. Методолошки оквир Е-Управе.....	68
3.4.1. Децентрализација и развој електронске управе	70
3.5. Принципи реализације	70
3.6. Показатељи напретка	71
3.7. Кључни фактори Е-Управе.....	72
3.8. Стратешко пантерство кључних учесника развоја Е-Управе.....	73
3.9. Модели импелетације	73
3.10. Планирање и организовање развоја Е-Управе	77
3.11. Стварање услова за развој Е-Управе	79
3.11.1. Отворени подаци - отворене могућности.....	80
3.12. Развој електронских јавних услуга	82
3.12.1 Развој кадровских потенцијала	84
3.13. Преглед електронских сервиса у Републици Србији	85
3.13.1. Законски оквир Е-Управе.....	99
3.13.2. Степен развоја информационог друштва	100
3.14. Разумевање грађана	102
3.15. Употреба електронских докумената у јавним сервисима	106
3.15.1. Електронске службене евиденције	108

IV УВОЂЕЊЕ Е-УПРАВЕ

4. Методологија увођења Е-Управе	109
4.1. Земље Европске уније	109

4.1.2. Законски оквир	110
4.1.3. Степен развоја	110
4.1.4. Делегирање надлежности	110
4.1.5. Комуникациона инфраструктура	112
4.1.6. Истраживачки пројекти Е-Управе које финансира ЕУ.....	112
V ПРЕДНОСТИ РАЗВОЈА Е-УПРАВЕ	
5. Електронска управа у Републици Србији	114
5.1. Развојни потенција електронских сервиса Републике Србије.....	120
5.2. Компарација са стандардима Европске уније	121
5.3. Корист реформи за Републику Србију.....	122
5.4. Предности даљег развоја електронских сервиса	132
5.5. Компаративна анализа јавних електронских сервиса Републике Србије ...	139
VI РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА	
6.1. Предмет истраживања	149
6.2. Опис узорка	160
6.3. Истраживање коришћења Е-Управе од стране грађана	163
6.4. Анализа података SPSS-ом	165
6.5. Методолошки оквир Е-Управе	184
6.6. Развој модела електронских јавних сервиса Републике Србије	187
VII ДИСКУСИЈА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА	
7.1. Употреба услуга Е-Управе	196
7.2. Задовољство услугама Е-Управе	197
7.3. Предности употреба услуга Е-Управе	198
7.4. Препреке за усвајање услуга Е-Управе	201
7.5. Разлози за некоришћење услуга Е-Управе	201
7.6. Генерална дискусија модела и резултата истраживања	201
VIII Закључак и правци даљег истраживања.....	
8.1. Закључак	203
8.2. Правци даљег истраживања	211
IX Литература	
Значење скраћеница	224
Прилог 1	226
Прилог 2	227
Прилог 3	228
Биографија	230
СПИСАК СЛИКА	
Слика 1: Пример електронског потписа	28
Слика 2: Дигитална лична карта	33
Слика 3: Портал Е-Управа	85
Слика 4: Пореска управа Републике Србије.....	86
Слика 5: Агенција за привредне регистре	87
Слика 6: Претрага дужника	88
Слика 7: ПРОСО	88
Слика 8: Виртуелни матичар	90
Слика 9: Републички фонд за пензиско и инвалидско осигурање	91
Слика 10: Агенција за заштиту животне средине	93
Слика 11: Регистар судских вештака	94
Слика 12: Регистар посредника	94
Слика 13: Регистар извршних дужника	95
Слика 14: Регистар неплаћених новчаних казни и других износа	95
Слика 15: Интернет сајт Научно-истраживачки рад КНР	96
Слика 16: Добра управа	97
Слика 17: Глобална рагн листа ЕГДИ УН	116
Слика 18: Глобална рагн листа развоја УН	117
Слика 19: Глобална рагн листа учешћа УН	118
Слика 20: Интернет форма Система 48 општине Инђија	125
Слика 21: Почетна страница Интерног интернет портала града Суботице....	130
Слика 22: Понуда сервиса општине Крагујевац	131

Слика 23: Национални портал Е-Управе у Србији	135
Слика 24: Разлике између ``One-stop`` и ``Once-only principle``	163
Слика 25: Модел система државне управе	189
Слика 26: Идеални модел електронског јавног сервиса	192
Слика 27: Модел јавног сервиса Републике Србије	193
СПИСАК ШЕМА	
Шема 1: Пример енкрипције јавно приватним кључем	29
Шема 1: Пример кодирања информација путем кључа	57
Шема 2: Општи облик Е-Управе - модел домена	74
Шема 3: Управљање електронским документима	108
Шема 4: Мерни модел	142
Шема 5: Истраживачки мерни модел	152
СПИСАК ТАБЕЛА	
Табела 1: Основни модели еДемократије	34
Табела 2: Основне компоненте еЗдравства	37
Табела 3: Сервиси Е-Управе и јавно-приватни учесници у пословању	75
Табела 4: Развијеност Е-управа	119
Табела 5: Компаративна анализа електронски јавних сервиса	148
Табела 6: Расподела учесталости корисника услуга према старости	154
Табела 7: Пример развоја Е-Управе	157
Табела 8: Дескриптивна статистика	165
Табела 9: Питање "Колико година имате ?"	165
Табела 10: „Да ли сте упознати са постојањем електронских сервиса	166
Табела 11: Питање „Да ли поседујете уређај“	166
Табела 12: Питање „У коју сврху користите е сервисе и портале?“	167
Табела 13: Питање „Да ли им приступате преко“	167
Табела 14: Питање „Да ли користите електронске сервисе РС?“	168
Табела 15: Питање „У коју сврху користите електронске сервисе РС?“	168
Табела 16: Питање „Да ли користите електронски потпис?“	169
Табела 17: Питање „Када очекујете да ћете моћи обавити све “	169
Табела 18: Питање „Шта су по Вама предности електронског сервиса?“	170
Табела 19: Питање „Шта су по Вама мане електронског сервиса?“	170
Табела 20: Статистика Kruskal – Wallis-овог теста	172
Табела 21: Статистика Kruskal-Wallis теста	174
Табела 22: Рангови Манн- Вхитнеу теста.....	175
Табела 23: Статистика: У коју сврху користите електронске сервисе	175
Табела 24: Рангови Манн- Вхитнеу теста првог и трећег	176
Табела 25: Статистика питања од 1 - 4	176
Табела 26: Mann- Whitney теста првог и четвртог питања	177
Табела 27: Статистика Бонферијево прилагођавање	178
Табела 28: Рангови Mann- Whitney теста другог и трећег питања	178
Табела 29: Статистика Mann- Whitney	179
Табела 30: Манн- Вхитнеу теста сврси употребе сервиса	179
Табела 31: Статистика Mann- Whitney првог и четвртог питања	180
Табела 32: Рангови Манн- Вхитнеу теста другог и четвртог питања	180
Табела 33: Статистика Статистика Mann- Whitney 1-4	181

V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ/ДОКТОРСКОГ УМЕТНИЧКОГ ПРОЈЕКТА:

Уводни део дисертације указује на друштвену и научну оправданост изучавања проблематике јавних сервиса. Методолошки оквир обухвата тестирање основне идеје, предмет и циљ истраживања, дефинисање хипотезе, методологију и начине истраживања као и научни и друштвени допринос докторске дисертације.

У уводним разматрања поставља се питање: да ли и колико увођење електронских сервиса може да допринесе свеобухватном развоју земље, смањењу времена за обављање појединих операција, минимизирању финансијских трошкова и друго.

Други део дисертације обухвата анализу везану за стадијуме развоја и компаративне прегледе функционисања интернета, безбедност функционисања, дигитална документа, е-потпис, образовање и вредновање садржаја на интернету. Резултати анализе обухватили би е-новац, тржишне институције, студију стања дигиталне економије и могућности развоја информационих технологија у Европској унији и нашој земљи.

Трећи део анализира развој електронских управа, њихов значај у пласирању информација, обучавању и обавештавању становништва, стручну и техничку опремљеност у земљама ЕУ и код нас, са акцентом на визију, принципе и методолошки оквир.

У четвртном делу истражујемо кључне области на које делују електронски сервиси, као и њихов даљи развој и преглед свих електронских сервиса и портала у Републици Србији. Активности везане за развој Е-Управе у земљама чланицама ЕУ спроводне се кроз истраживачке програме који теже да се прикажу могућности и достигнућа Е-Управе. Приказани документи садрже анализу карактеристика пројеката, као спецификације сличности и разлика класификованих области.

У Петом делу приказано је увођење Е-Управе у Републици Србији и у региону. Упоредили смо степен развоја у бившим југословенским републикама са достигнућим степеном развоја, односно постигнуте резултате република које су имале приближне почетне основе функционисања истог система.

У Шестом делу анализирана је Е-Управа у земљи, тренутно стање, могућности развоја и проблеми који се појављују при коришћењу електронских сервиса и портала, као и компарација са стандардима и регулативом Европске уније. Усклађивањем електронских сервиса са прописима Европске уније, Република Србија жели да обезбеди све неопходне услове за бржи и краћи процес приступања овој заједници.

Седми део представља, исказивање и вредновање постигнућих резултата добијених истраживањем. У овом поглављу анализираћемо позитивне и негативне појаве и статистичке резултате утврђене истраживањем, чије усавршавање и иновације доприносе ширењу мрежно функционисања, односно стварању услова за повећање квалитета електронских сервиса и портала. Предметно поглавље чини суштински допринос дисертације и заснива се на дефинисаном подручју истраживања, поређењу претходно забележених резултата теоријског и резултатима практичног истраживања. Добијени резултати у овом поглављу су директно повезани, односно произашли су из резултата тестираних у претходном поглављу.

У Осмом делу формулисана су закључна разматрања уз сумирање научног доприноса дисертације који се огледа у унапређивању теориског оквира, у практичној примени електронских сервиса, односно иновирању и разумевању сложеног односа корисника и Е-Управе.

На основу резултата истраживања утврђено је да је унапређен методолошки оквир за утврђивање нивоа задовољства корисника. Истраживањем се тежило да се обухвати целокупан систем који је укључен у функционисање Е-Управе како би се поставила добра основа за даља истраживања. У овом сегменту наглашени су правци даљих истраживања, предлози и могућности унапређења примене електронских сервиса, побољшања и усвајања законске регулативе на националном и међународном нивоу.

У Деветом делу евидентирана је консултована литература, дефинисане скраћенице, дати прилози који обухватају инструмент истраживања као средство за остварење циља и презентовани детаљни резултати статистичке анализе.

VI ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Научни и друштвени циљеви истраживања остварени су утврђивањем чињеничног стања и научних и практичних сазнања. Научни циљ се огледа у потврђивању валидности постављених хипотеза те се на основу научно утемељеног истраживачког процеса дошло до података у области Јавне управе која је недовољно истражена.

На основу резултата истраживања потврђене су опште хипотезе истраживања које се односе на улогу и разлике у интензитету и мотивима коришћења електронских сервиса у развоју јавних сервиса Републике Србије.

Увођење, развој и примена електронских сервиса у свету и код нас доноси бројне користи, у виду задовољства грађана, бржег и ефикаснијег едуковања субјеката, повећања рејтинга земље код потенцијалних инвеститора применом једноставнијих процедура, тачнијих евиденција и брже и квалитетније комуникације са јавном управом. Електронски сервиси повећавају ефикасност рада и смањују трошкове и број запослених у јавној управи. Увођење и примена рачунара захтева измене радних процедура њихово прилагођавање и рационализацију.

Корисни ефекти е-сервиса остварују се преласком на Е-Управу што подразумева промене у процесима институционалних и политичких система, реформу истих, примену законске и подзаконске регулативе као и промене у целокупном систему вредности како јавног тако и пословног сектора.

Мањкавост развоја Е-Управе представља спорост спровођења реформи, односно спори поступци едукације и укључивања у мрежу јавних сервиса представљају кочницу за прелазак на електронску форму функционисања јавних сервиса како у земљи тако и у иностранству.

Транспарентнију и ефикаснију владу можемо очекивати у периоду када се већина интеракција са државним органима буде обављала електронским путем, односно неопходно је повећати пословне комуникације између државних институција.

Опште хипотезе су постављене са идејом да се дође до очекиваних резултата истраживања. Истраживањем је потврђен позитиван утицај електронских сервиса и е-портала на развој националне економије Републике Србије, односно на побољшање економског и социјалног статуса становништва, бржом и ефикаснијом комуникацијом која не познаје границе. Улагањем у информисање и образовање човечанства подиже се квалитет становништва и ниво знања који у великој мери одређују успешност земље и њену конкурентност у међународној размени (Schultz-1985)

Поред опште, у истраживању су постављене и посебне хипотезе : на основу опште постављене хипотезе жели се доказати или оповргнути следеће: Дефинисање нормативног оквира и његова хармонизација са стандардима ЕУ и регулаторног окружења примарни су услов за убрзани развој е-портала, а првенствено укључивањем већег дела препрека које су успоравале потешкоће имплементације, како би се створила основа на којој ће се развијати е-управа.

Успешан развој Е-Управе уско је повезан са задовољством корисника сервиса. Законским одредбама је уређено када и у којим случајевима су корисници обавезни да примењују електронске начине комуникације користећи системе јавне управе.

Незадовољство и примедбе корисника јавних услуга треба озбиљно схватити и размотрити, односно настојати да се отклоне све мањкавости које садашњи ниво примене електронских сервиса пружа корисницима.

Позитивни ефекти су постигнути изградњом система Е-Управе и усвајањем правне регулативе чиме је обезбеђено ефикасније обављање планираних послова, рационалност у потрошњи финансијских средстава што скупа доводи до смањења трошкова и уштеде времена.

Резултати истраживања указују да садашњи број и ниво електронских сервиса у Србији није задовољавајући и неопходан је динамичнији и координирани развој електронских сервиса у оквиру Стратегије развоја Е-Управе. Развој електронске управе у Републици Србији је интензиван током 2017-19. године, покренути су нови јавни сервиси у оквиру портала Е-Управе али и многи нови засебни електронски сервиси.

Дигитално пословање доноси бројне предности у проналажењу и размени информација, производа и услуга али и мањкавости као неовлашћени приступ поверљивим информацијама, злоупотребу личних података корисника, недовољну распрострањеност брзе, стабилне интернет мреже, као и слаб приступ, само су неки од проблема које треба превазићи како би се максимално искористио сав потенцијал технологија у међународној трговини.

У процесу глобализације све значајнију улогу има развој средстава комуникације, првствено електронске, која брзо мења постојеће стање и успоставља нове односе на светском тржишту. Развој и реформа информационих технологија у комуникацијама има велики утицај на промену начина пословања и велики потенцијал и да даље могу да напредују.

Нове технологије могу се користити да би се додала вредност традиционалним услугама, али и за пружање потпуно нових услуга. Да би се користиле, услуге морају бити сигурне и јавно проверене. Уколико сопствене трансакције изводе електронским путем у могућности су да великом броју људи приближе Е-услуге, тако што ће им указивати на њихове предности и помагати у стицању поверења.

Е-управа у Србији развија се брзо и достигла је ниво јавних сервиса од 34,4%. У складу са просечним степеном доступности јавних сервиса, Србија је на нивоу једносмерне комуникације, тежње и развоја двосмерне комуникације у виду могућности враћања попуњених образаца путем Интернета (напр. Електронска комуникација са Пореском управом).

Највећи степен прилагођености присутан је у сервисима из групе прилива у буџет, мањи у групама регистрација и повраћаја, док је најнижи ниво постигнут у групи дозвола и докумената за разлику од земаља ЕУ (27+) где је више од 50% сервиса потпуно доступно преко Интернета. Развој на пољу нових индикатора стања, оријентисаности ка кориснику и националног портала, Србији тек предстоји. Оцене стања Е-Управе у Србији могу се унапредити додавањем нових информација и образаца на постојеће сајтове, али за било који значајнији напредак Е-Управе неопходна је имплементација канцеларијских апликација које ће обезбедити сервисе за кориснике, реализацију регистара, интеграцију информација из база података и интероперабилност апликација које нуде сервисе. Касно укључивање државне управе у информатичке токове, у Србији, може се превазићи следећи примере добре праксе других земаља за достизање нивоа и циља савремене Е-Управе.

Извештаји Националног Портала говоре да је Србија напредовала за 30 места на глобалној ранг листи е-управа и да се налази на високој 24 позицији од укупно 193 земље. Национални Портал Е-Управа добитник је престижне награде „The European IT Excellence Awards 2011“ пошто је постигао најбржи раст икада забележен.

Увођење е-сервиса доприноси бржем ширењу информација и повећању значаја Е-Управе. Посебни ефекти постигнути су применом основних стандарда за безбедност информација ИСО 27001 који декларираше потребу очувања основних својстава информација - поверљивости, интегритета и расположивости - и дефинише 114 контрола оријентисаних ка техничким, организационим и комбинованим мерама које би то требало да обезбеде.

Примена поступака ревизије и контроле у специфичним областима захтева додатне (детаљне) контроле које исказују специфичности посматраних области. Рачунарство у облаку, као додатна специфична контрола, омогућава оптимизацију коришћења предвиђених ресурса и трошкова поступцима вредновања и разматрања специфичности везаних за безбедност информација и смањење корупције.

Дисертација за фокус истраживања обухвата посматрање Е-Управе како пословних корисника тако и грађана. Прегледом литературе можемо закључити да је већи део истраживања посвећен на грађанима а затим и пословним корисницима.

Резултати истраживања треба да укажу на евентуалне недостатке ефективне комуникације привредних субјеката и институција са електронском управом и буду смернице у формулисању владиних стратегија и политика у области развоја сервиса. Актуелност и значај комуникације са е-управом и успешно функционисање корисника у све захтевнијем пословном окружењу, неопходност сталне интеракције с потрошачима и клијентима, континуирано праћење њиховог мишљења, ставови о предузећу и квалитету пружених услуга, као и њихово задовољство тим услугама, утицали би и побољшали ефекте и резултате пословања.

Истраживање је спроведено са циљем налажења бољих решења у систему Е-Управе. Предмет истраживања представља скуп одабраних фактора као што су употреба електронских сервиса, задовољство корисника коришћењем електронских сервиса, квалитет електронских сервиса, предности и препреке масовније употребе, као и степен заинтересованости за Е-Управу. У истраживању је тестиран хипотетички модел задовољства корисника сервисима Е-Управе.

Анализом резултата истраживања су потврђене неке везе између латентних ватијабли у структуралном моделу које доприносе бољем размивању веза Е-Управе, грађана, пословног сектора и целокупног јавног сектора.

Резултати до којих се дошло истраживањем настоје да укажу на богатство електронских сервиса, примену вишедимензионалног модела и потребу да се у креирању 'дигиталне понуде' руководимо мерилима ефикасности и ефективности и искористе могућности које пружа интернет у погледу е-управе, е-трговине е-образовања и друго, испуни основни циљ истраживања испитивање ефективности комуникације субјеката са е-управом, дефинисање потреба и тренутних мањкавости (препрека) при употреби сервиса.

Резултати истраживања указују на недостатак комуникације између корисника и информатичког сектора Е-Управе који би требао да побољша комуникацију са корисницима како би могао да креира основне смернице за развој будућих сервиса или побољшање постојећих.

Научни допринос се огледа у унапређивању теориског оквира као и у практичној примени електронских сервиса, односно иновирању и разумевању сложеног односа корисника и Е-Управе.

Утврђено је на основу резултата истраживања да је унапређен методолошки оквир за утврђивање нивоа задовољства корисника. Истраживањем се тежило да се обухвати целокупан систем који је укључен у функционисање Е-Управе како би се поставила добра основа за даља истраживања.

Емпириским истраживањем потврђена је јака корелација између спремности за Е-Управу и Глобалног индекса конкурентности, односно развоја портала Е-Управе и конкурентности земље (Abu-Shanab, 2016).

Истраживање је показало да су корисници препознали значај комуникације са јавном управом коришћењем портала Е-Управа и да постоји задовољавајући ниво употребе сервиса Е-Управе. Дигитализација још увек није обезбедила активнију улогу корисника као ни већи публицитет електронских сервиса. Државна управа Републике Србије налази се у процесу прилагођавања системима ЕУ и промоција е-управе и портала Е-Управа има значајну улогу у развоју јавних сервиса Републике Србије.

VII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

Кандидат је систематично и концизно приказао резултате добијене емпиријским истраживањем и на основу добијених резултата адекватно извршио тумачење истих уз паралелно поређење и ослањање на приказ коришћене литературе, не само у теоријском делу дисертације, већ и у делу дискусије резултата. Консултована је референтна и савремена литература страних и домаћих аутора. Методолошки је адекватно задовољен оквир истраживања, који је заједно са тумачењем резултата дискутован на начин који је допринео постизању дефинисаних циљева истраживања а самим тим је и научна и друштвена оправданост постигнута.

<p>VIII КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ/ДОКТОРСКОГ УМЕТНИЧКОГ ПРОЈЕКТА:</p>
<p>1. Да ли је докторска дисертација/докторски уметнички пројекат написан у складу са образложењем наведеним у пријави теме Докторска дисертација написана је у складу са образложењем наведеним у пријави теме.</p>
<p>2. Да ли докторска дисертација/докторски уметнички пројекат садржи све битне елементе</p> <p>Докторска дисертација садржи све битне елементе: увод у оквиру којег су установљени предмет и циљеви истраживања, постављене опште, посебне и појединачне хипотезе, те дефинисане квантитативне и квалитативне методе испитивања као и конципиран узорак истраживања, а затим представљен научни и друштвени допринос истраживања; теоретске поставке у оквиру којих је представљен преглед владајућих ставова у литератури; емпиријско истраживање са презентованом методологијом, резултати истраживања са дискусијом резултата добијених на основу анализа; закључна разматрања и правце даљих истраживања.</p>
<p>3. По чему је докторска дисертација/докторски уметнички пројекат оригиналан допринос науци, односно уметности</p> <p>Студиозним приступом истраживању дошло се до квалитетних научно потврђених резултата који су на основу примењених вредновања и тестирања пружили допринос науци и пракси. Научни циљ и научни допринос огледају се у спровођењу емпиријског истраживачког процеса, који се ослања на богату теоријску подлогу и сазнања, ставове корисника и податке, до којих се дошло опсежним прегледом литературе и емпиријским истраживањем, које ће представљати подлогу за боље разумевање и побољшање интернационалног пословања, међународне комуникације и информационо комуникационог друштва, уопште.</p> <p>Друштвена оправданост и практичан циљ истраживања огледају се не само у актуелности проблематике (теоријска подлога и емпиријско истраживање) већ и у настојању да сазнања до којих се дошло пронађу своју практичну примену у пословању и на тај начин постану битан елемент ширег друштвено комуникационог простора и тиме омогуће свим учесницима на друштвеним мрежама побољшање и оплемењивање комуникације, на националном односно међународном нивоу.</p> <p>Е- сервиси активно доприносе развоју јавних сервиса у области комуникације, образовања, информисању потрошача, о постојећим или новим производима или услугама. У циљу побољшања комуникације на друштвеним мрежама учесницима се саветује познавање интензитета и мотива за коришћење одабраних друштвених мрежа, међу различитим корисницима, а подаци из овог истраживања свакако могу бити од користи за креирање и побољшање стратегија односно комуникационих кампања на друштвеним мрежама посебно уколико циљну групу чине грађани или привредни субјекти, односно корисници друштвених мрежа из целог света.</p> <p>Резултати истраживања могу се употребити с једне стране за даља емпиријска истраживања а са друге стране за унапређење праксе увођења е-сервиса и побољшање интерактивне комуникације са учесницима на друштвеним мрежама. Актуелност саме тематике, улоге е-сервиса у развоју јавних сервиса наше земље, указује на потребу побољшања постојећег и обезбеђивање адекватнијег комуникационог приступа према учесницима од стране креатора дигиталне маркетиншке праксе.</p>
<p>4. Недостаци докторске дисертације/докторског уметничког пројекта и њихов утицај на резултат истраживања</p> <p>Анализом докторске дисертације нису уочени недостаци који могу да утичу на постизање дефинисаних циљева, презентовање реализованих поступака истраживања и интерпретацију резултата. С обзиром на комплексност и обимност материје, њену актуелност и недовољност истраживања на територији Републике Србије, свакако остаје простор за додатна истраживања која могу употпунити остварење постављених циљева у оквиру докторске дисертације.</p>
<p>IX ПРЕДЛОГ:</p>
<p>На основу укупне оцене докторске дисертације/докторског уметничког пројекта, комисија предлаже:</p> <p>- да се докторска дисертација кандидата Владимира Шиповца под насловом “Улога електронских сервиса у развоју јавних сервиса Републике Србије“ прихвати и кандидату одобри одбрана пред усвојеном Комисијом на Факултету за економију и инжењерски менаџмент у Новом Саду.</p>
<p>ПОТПИСИ ЧЛАНОВА КОМИСИЈЕ</p>
<p>_____</p> <p>Проф. др Радован Владисављевић – Ментор</p> <p>_____</p> <p>Проф. др Драган Солеша – Председник Комисије</p> <p>_____</p> <p>Проф. др Сениша Фајт – Члан Комисије</p>
<p>НАПОМЕНА: Члан комисије који не жели да потпише извештај јер се не слаже са мишљењем већине чланова комисије, дужан је да унесе у извештај образложење односно разлоге због којих не жели да потпише извештај.</p>